

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL BANK “ X “ SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**FARIS MUHAMMAD**

**2009310173**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK "X"  
SURABAYA**


Diajukan oleh:

**FARIS MUHAMMAD**

**NIM: 2009310173**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 26-04-2016



**(Dr. Rovila El Maghviroh, Ak., M.Si., CMA, CA)**

# **S K R I P S I**

## **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK "X" SURABAYA**

**Disusun oleh :**

**FARIS MUHAMMAD**

**2009310173**

**Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 1 Oktober 2015**

**Tim Penguji**

**Ketua : Diah Pujiati, SE,M.Si.**



**Sekretaris : Dr.Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.,CMA,CA.**



**Anggota : Dra. Nur Suci I.Mei Murni, Ak,M.M.,CA.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Faris Muhammad  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Agustus 1990  
N.I.M : 2009310173  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen  
Judul : Pengaruh Total Quality Management (TQM)  
Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di  
Bank "X" Surabaya

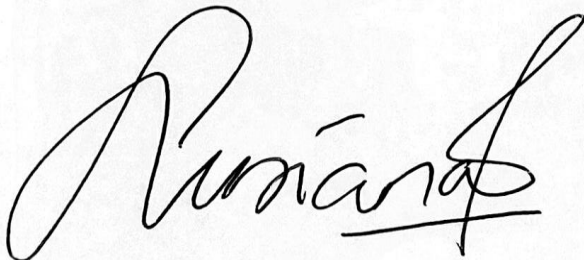
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

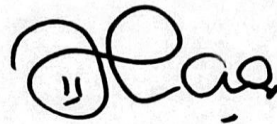
Dosen Pembimbing

Tanggal:.....

Tanggal : 26-04-2016



**Dr. Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si**



**(Dr.Rovila El Maghviroh, (Ak.,M.Si.,CMA,CA)**

## MOTTO

- *“LIFE ISN'T ABOUT FINDING YOURSELF, LIFE IS ABOUT CREATING YOURSELF”*

“ KEHIDUPAN TIDAKLAH MENGENAI MENEMUKAN JATI DIRIMU, KEHIDUPAN ADALAH MENGENAI MENCIPTAKAN JATI DIRIMU”. (BERNARD SHAW )

- “JANGAN PERNAH MEMBEDA-BEDAKAN SESAMA MANUSIA, KARENA PADA INTINYA KITA SEMUA DI CIPTAKAN SAMA ”

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank “X” Surabaya”**. Maka dari itu kerja keras tidak akan pernah ingkar janji kepada hasil akhir yang di perolehnya.

Kupersembahkan karya ini kepada orang yang sangat saya hormati dan sayangi.

### **Untuk Orang Tua**

Sebagai tanda bakti, rasa hormat terhadap kedua orang tua saya Mochammad Bahasuan dan Sumi Hari Astati. dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya ini khususnya kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan dukungan doa, dan materi. Hal ini dapat Menjadikan saya termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

### **Untuk Teman Seperjuangan Kuliah**

Terima kasih teman seperjuangan hanizah(gembong),handika, karina, arii, rimas ,cintya, merlin(pesek), emel. dsb yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang sama-sama berjuang. Saya ucapkan juga terimakasih banyak untuk kawan band saya **INDONESIAN RICE** yang telah membantu segalanya buat saya untuk menyelesaikan skripsi dan sudah memberikan masukan dan saran. Semoga pertemanan ini tidak sampai disini saja, berharap besar persahabatan ini bisa sampai kelak sukses nanti.

### **Dosen Pembimbing Tugas Akhir**

Terima kasih banyak kepada Ibu Dr.Dra. Rovila El Maghviroh dan Yulian Belinda Ambarawati. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih sudah membantu, memberi nasehat, sebelum saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran untuk membimbing saya dari ibu selama ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Kasih Karunia yang ALLAH SWT berikan, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bank “X” Surabaya”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan. namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.FIN selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si dan Yulian Belinda Ambarawati,SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan atas terselesaikannya skripsi ini.
4. .Mochamad Nurhadi, S .Kom., M.M. selaku dosen wali yang telah membantu mengarahkan selama proses program studi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang berguna bagi penulis.



6. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan seluruh karyawan STIE Perbanas Surabaya, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Surabaya, Maret 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian Total Quality Management .....	14
2.2.2 Keterlibatan Karyawan.....	18
2.2.3 Fokus Pada Nasabah .....	19
2.2.4 Sistem Penghargaan .....	22
2.2.5 Komitmen Pada Kualitas .....	24
2.2.6 Perbaikan Berkesinambungan .....	26
2.2.7 Kinerja Karyawan .....	29
2.3 Hubungan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan.....	29
2.3.1 Hubungan Keterlibatan Karyawan Terhadap kinerja karyawan .....	30
2.3.2 Hubungan Fokus Pada Nasabah Terhadap kinerja karyawan.....	30
2.3.3 Hubungan Sistem Penghargaan Terhadap kinerja karyawan.....	30
2.3.4 Hubungan Komitmen Pada Kualitas Terhadap kinerja karyawan.....	31
2.3.5 Hubungan Perbaikan Berkesinambungan Terhadap kinerja karyawan.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran .....	32
2.5 Hipotesis .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian .....	34
3.2	Batasan Penelitian .....	34
3.3	Identifikasi Variabel .....	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
3.4.1	Definisi Operasional .....	35
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	40
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.6	Instrumen Penelitian .....	42
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	44
3.8	Uji Validitas dan Realibitas .....	44
3.8.1	Pengukuran Variabel .....	45
3.8.2	Pengukuran Variabel .....	46
3.9	Teknik Analisis Data .....	46

### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	51
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	51
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	52
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ...	53
4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja .....	53
4.2	Analisis Data .....	54
4.2.1	Analisis deskriptif .....	54
4.2.2	Uji validitas .....	62
4.2.3	Uji reliabilitas .....	67
4.2.4	Analisis statistik .....	67
4.3	Pembahasan .....	75

### BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3	Saran .....	82

### DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kategori Rata – Rata Jawaban Responden.....	55
Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden terhadap Keterlibatan Karyawan (X <sub>1</sub> ).....	55
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden terhadap Fokus Pada Nasabah (X <sub>2</sub> ).....	57
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden terhadap Sistem Penghargaan (X <sub>3</sub> ).....	58
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden terhadap Komitmen pada Kualitas (X <sub>4</sub> ).....	59
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden terhadap Perbaikan Berkesinambungan (X <sub>5</sub> ) .....	60
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden terhadap Kinerja Karyawan (Y) .....	61
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keterlibatan Karyawan (X <sub>1</sub> ) .	63
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Fokus Pada Nasabah (X <sub>2</sub> ) .....	63
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Sistem Penghargaan (X <sub>3</sub> ) Putaran 1 .....	64
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Sistem Penghargaan (X <sub>3</sub> ) Putaran 2.....	64
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Komitmen pada Kualitas (X <sub>4</sub> ).....	65
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan (X <sub>5</sub> ).....	65
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) Putaran 1 .....	66
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) Putaran 2 .....	66
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi .....	70
Tabel 4.21	Hasil Uji F .....	73
Tabel 4.22	Hasil Uji t .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	13
Gambar2.2	Kerangka Pemikiran.....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Uji Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Analisis Statistik

# ***ABSTRACT***

## ***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF OPERATIONAL DEPARTMENT IN BANK “X” SURABAYA***

**Faris Muhammad**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email: Farisbahasuan@gmail.com**  
**JL.Nginden semolo 34-36 Surabaya**

### ***Abstract***

*This study aims to determine the effect of employee involvement, focus on customers, reward systems, commitment to quality and continuous improvement to employee performance. Research using primary data sources using questionnaires. The study population was 40 employees working in the operational part of the bank "X" Surabaya. Sampling using convenience sampling with non probability technique. After the distribution of questionnaires obtained sample of 30 employees, and data analysis using SPSS 20.0. the results of this study indicate that: 1) the employee involvement not significant effect on employee performance operational part 2) focus on customers not significant effect on employee performance operational part 3) the reward system have a significant effect on employee performance operational section 4) commitment on quality affects not significantly on employee performance of operations 5) continuous improvement not significant effect on employee performance of operational and 6) F test results can be concluded that the involvement of employees, focus on customers, reward systems, commitment to quality and continuous improvement simultaneous significant effect on performance employee operational.*

***Keywords: employee involvement, focus on customers, reward systems, commitment to quality and continuous improvement, employee performance. Research using primary data sources using questionnaires.***